

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada bagian ini akan dijelaskan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1.1 Google dan Google Form

Google merupakan salah satu dari mesin pencari (*search engine*) di *web* yang paling sering digunakan. *Google* mempunyai berbagai produk layanan salah satunya adalah *Google Form* atau dapat disebut *google formulir* merupakan alat yang berguna untuk membantu penggunanya dalam merencanakan acara, mengirim survei, memberikan kuis kepada orang lain, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien. *Form* juga dapat dihubungkan ke *spreadsheet*. *Spreadsheet* adalah dokumen yang menyimpan data dalam grid baris (*rows*) horisontal dan kolom (*columns*) vertikal. Jika *spreadsheet* terkait dengan bentuk, maka tanggapan otomatis akan dikirimkan ke *spreadsheet*. Jika tidak, pengguna dapat melihat di “Ringkasan Tanggapan” halaman dapat diakses dari menu Tanggapan.

Google Form ini juga terintegrasi dengan *Google Drive* sebagai penyimpanan *file* atau data yang aman sehingga untuk menggunakan aplikasi ini pengguna harus *login* ke akun *gmail*nya. Aplikasi ini memungkinkan penggunanya untuk mengajukan pertanyaan dengan jawaban teks. Selain itu pengguna dapat mengajukan pertanyaan pilihan ganda, daftar pertanyaan, pertanyaan skala, dll.

Contoh penggunaan *Google Form* yaitu untuk mengirim kuis *online*, ujian *online*, survei *online*, formulir registrasi *online*, dll Kelebihan dari *Google Form* adalah pertama distribusi dan tabulasi *online* dan *real-time*, kedua *real-time collaboration*: 50 orang dapat bekerja dalam satu berkas dalam satu waktu dan setiap perubahan disimpan secara otomatis, ketiga aman: menyimpan berkas penting atau tugas tidak takut hilang, rusak atau terkena virus, dan pastinya mendorong *paperless culture* karena tidak lagi *print* formulir dan tabulasinya pun otomatis dan secara *online*.

2.1.2 Kuesioner *Online*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, bertujuan mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos. Sedangkan *online* adalah istilah saat seseorang sedang terhubung dengan internet atau dunia maya, baik itu terhubung dengan akun media sosial, *email* dan berbagai jenis akun lainnya yang dipakai atau digunakan lewat internet.

Menurut pengertian di atas, maka kuesioner *online* dapat didefinisikan sebagai alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis (daftar pertanyaan) yang bertujuan untuk mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih untuk memperoleh suatu data dengan menggunakan akun media sosial, email dan akun lainnya yang terhubung atau terkoneksi dengan jaringan internet.

2.1.3 Unified Theory of acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT merupakan salah satu model analisis terkini mengenai penerimaan suatu teknologi yang dikembangkan oleh Vankatesh et all pada tahun 2003. Dalam literturnya, Vankatesh menjelaskan ada empat tujuan utama dibuatnya penelitian tentang penerimaan teknologi, keempat tujuan tersebut yakni: (1) meninjau literatur penerimaan pengguna dan membahas 8 model yang menonjol, (2) secara empiris membandingkan delapan model dan ekstensinya, (3) merumuskan model terpadu yang mengintegrasikan elemen dari delapan model tersebut, (4) secara empiris memvalidasi model terpadu menjadi sebuah model yang baru (Venkatesh et.all, 2003). Dari empat tujuan tersebut dapat dipahami bahwa UTAUT menggabungkan fitur-fitur atau variabel-variabel dari delapan teori terkemuka tentang penerimaan teknologi menjadi satu atau menjadi sebuah teori yang baru. Kedelapan teori tersebut yakni: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognativetheory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna (Nasir, 2013).

Setelah melakukan evaluasi terhadap kedelapan model tersebut, Vankatesh et all. mendapatkan tujuh faktor atau variabel yang diperkirakan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi secara langsung yang signifikan terhadap *behavioral*

intention atau *use behavior* dalam satu variabel atau lebih yang terdapat di tiap model. Variabel-variabel tersebut yakni, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Namun setelah dilakukan pengujian lebih lanjut, diperoleh empat variabel utama yang memiliki pengaruh penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Disamping itu terdapat empat variabel moderator, yakni: *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* yang ditempatkan untuk memoderasi dampak dari empat variabel utama pada *behavioral intention* dan *use behavior* (Prasetyo, 2017).

Penelitian dalam skripsi ini mengadopsi model UTAUT yang dikembangkan oleh Carter et all. (2011) yang memodifikasi teori UTAUT dengan menambahkan tiga konstruk atau variabel faktor personal yaitu keyakinan diri (*self Efficacy*), persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*) dan kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*), serta berfokus meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sistem. Penelitian ini berfokus pada minat atau keinginan individu dalam menggunakan sistem, maka konstruk dari model UTAUT yang akan digunakan pada penelitian ini hanya tiga konstruk saja yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, sedangkan konstruk atau variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak digunakan karena konstruk tersebut dalam model UTAUT memberikan pengaruh secara langsung terhadap

penggunaan sistem (*Use Behavior*) bukan terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).

2.2 Variabel-variabel Penelitian

2.2.1 Minat atau Keinginan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), minat atau keinginan diartikan kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan sistem atau layanan Teknologi Informasi (TI) juga diperlukan adanya minat dari individu untuk menggunakan sistem tersebut.

2.2.2 Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu atau mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya (Venkatesh et.all, 2003) Artinya agar sebuah sistem atau teknologi informasi itu digunakan, maka harus memenuhi aspek berguna serta memberikan keuntungan bagi individu yang menggunakannya.

Variabel ekspektasi kinerja merupakan variabel yang menggabungkan lima variabel lain yang terdapat di lima model analisis yang berbeda menjadi satu variabel. Kelima variabel yang dimaksud yakni: *Perceived Usefulness* pada Teori TAM, *Extrinsic Motivation* pada Teori MM, *Job Fit* pada teori MPCU, *Relative Advantage* pada teori IDC, serta *Outcome Expectation* pada Teori SCT (Venkatesh et.all, 2003). Menurut penjelasan tersebut diasumsikan bahwa semakin individu mengekspektasikan suatu sistem layanan memberikan keuntungan, maka individu tersebut akan mempunyai keinginan untuk

menggunakannya. Oleh karena itu, ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem.

2.2.3 Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et.al, 2003). Artinya ketika seorang pengguna menginterpretasikan bahwa suatu sistem atau teknologi itu memenuhi aspek mudah untuk digunakan, maka pengguna tersebut akan tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Sama halnya dengan variabel ekspektasi kinerja, variabel ekspektasi usaha juga dibentuk dari beberapa variabel yang terdapat pada beberapa teori yang dijadikan satu menjadi variabel ini. Variabel-variabel tersebut yakni: *Perceived Ease of Use* dari Teori TAM, *Complexity* dari Teori MPCU, serta *Ease of Use* dari Teori IDT (Venkatesh et.al, 2003).

2.2.4 Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut (Venkatesh et.al, 2003). Artinya lingkungan disekitar pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat atau keinginan menggunakan suatu sistem, ketika lingkungan disekitar mendorong seseorang menggunakan suatu sistem, maka orang tersebut akan muncul keinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Sama halnya dengan dua variabel sebelumnya, variabel pengaruh sosial juga merupakan bentuk gabungan dari beberapa variabel di beberapa teori yang dijadikan satu menjadi variabel ini. Variabel-variabel

tersebut yakni: *Subjective Norm* dari Teori TRA, TPB, C-TAM-TPB, *Social Factors* dari Teori MPCU, *Image* dari Teori IDT (Venkatesh et.all, 2003).

2.2.5 Keyakinan Diri dalam Menggunakan Sistem (*Self Efficacy*)

Secara umum, *self-efficacy* adalah “keyakinan dalam kemampuan diri seseorang untuk mengatur dan melaksanakan program tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian yang diberikan” (Carter et.all,2011). Dalam penelitian ini *Self Efficacy* dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan guna berinteraksi dengan baik terhadap sistem tertentu. Artinya ketika seseorang percaya diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menyelesaikan pekerjaan melalui sistem atau teknologi tertentu, maka akan muncul dalam diri individu tersebut keinginan untuk menggunakan sistem atau teknologi sesuai dengan kebutuhannya.

2.2.6 Persepsi Kontrol Keamanan

Persepsi kontrol keamanan adalah keyakinan pengguna bahwa penyedia *e-service* akan menerapkan langkah-langkah keamanan dalam menjaga keamanan sistem tersebut. Persepsi ini dipengaruhi oleh pemahaman pengguna tentang mekanisme keamanan yang ada. Kehadiran fitur keamanan serta adanya kebijakan keamanan terhadap sistem tersebut menggambarkan penyedia layanan *e-service* melakukan upaya untuk mengurangi risiko terkait dengan layanan yang diberikan (Carter et.all, 2011). Artinya, ketika seseorang mempersepsikan suatu sistem memiliki kontrol keamanan yang baik maka orang tersebut akan muncul nitan atau keinginan untuk menggunakan sistem tersebut.

2.2.7 Kepercayaan Terhadap Pihak Perantara

Menurut Rofiq (2007) kata *Trust* dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan diri bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang orang tersebut harapkan. Dalam kaitannya terhadap penggunaan *e-service* kata “percaya (*Trust*)” merujuk pada pihak ketiga yang menjadi perantara atau penghubung antara pengguna *e-service* dengan penyedia layanan *e-service*. Konstruk ini dipengaruhi oleh kepercayaan pengguna terhadap kinerja dari pihak perantara. Berdasarkan hal tersebut ketika seseorang percaya bahwa pihak yang menjadi perantara dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diharapkan maka akan memunculkan minat ataupun keinginan orang tersebut untuk menggunakan sistem.

2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menggunakan model UTAUT sebagai model analisis pemanfaatan terhadap sebuah sistem telah banyak dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chung, Lee, dan Kuo (2016) meneliti mengenai faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning*. Dalam meneliti hal tersebut Chung, Lee, dan Kuo (2016) menggunakan empat konstruk atau variabel yaitu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang terdapat pada model UTAUT serta membuat modifikasi dengan menambah dua variabel lain, variabel tersebut yakni *Barrier Factor* (faktor penghalang) dan *Policy Factor*

(faktor kebijakan). Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni bahwa yang terbukti dapat mempengaruhi niat pegawai negeri untuk menggunakan *e-government learning* yakni adalah variabel *Barrier Factor*, *Policy Factor*, dan ekspektasi kinerja (Chung, Lee, dan Kuo, 2016).

Penelitian yang menggunakan model UTAUT di dalam penelitiannya yaitu Prasetyo dan Anubhakti (2011) serta Sedana dan Wijaya (2012). Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Anubhakti (2011) ini mengkaji tentang penerimaan sistem *e-learning* di Universitas Budi Luhur Jakarta. Penelitian ini menggunakan empat variabel yang ada dalam model UTAUT yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang diprediksi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi secara signifikan penerimaan sistem *e-learning* di Universitas Budi Luhur Jakarta. Hasil temuan yang didapatkan adalah hanya variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial yang mempengaruhi secara signifikan terhadap penerapan sistem *e-learning*, namun kondisi fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan sistem *e-learning* di Universitas Budi Luhur Jakarta (Prasetyo & Anubhakti, 2011).

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Sedana dan Wijaya (2012) membahas tentang penerimaan dan penggunaan *Experiential E-Learning of Sanata Dharma University (Exelsa)* di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan empat variabel yang ada dalam model UTAUT yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas yang diprediksi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi secara signifikan

penerimaan dan penggunaan *Exelsa* di Universitas Sanata Dharma. Temuan yang didapat yakni bahwa empat variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan *Exelsa* di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (Sedana & Wijaya, 2012).

Penelitian Carter et al., (2011) meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal yaitu kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*), keyakinan diri (*self efficacy*), dan persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*). Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan bahwa konstruk ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri, dan persepsi kontrol keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-filling*, namun konstruk kepercayaan terhadap pihak perantara tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filling* di Amerika (Carter et al., 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh Titisari (2014) meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling*. Penelitian ini juga menggunakan model UTAUT serta menambahkan faktor personal sebagai konstruk dalam penelitian. Temuan yang didapat dalam penelitian ini yakni bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri (*self efficacy*), dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filling* sedangkan variabel kepercayaan pada

Application Service Provider (ASP) dan kontrol keamanan persepsian tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan sistem *e-filing*.

Penelitian Santoso dan Setiawan (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb*. *Approweb* merupakan aplikasi untuk mempermudah pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak yang harus digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *Approweb*, penelitian ini menggunakan tiga konstruk dari model UTAUT yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* serta menambahkan tiga variabel lain yakni *web self efficacy*, *perceived security control*, dan *perceived enjoyment*. Keenam variabel itulah yang di prediksi dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan *Approweb* dalam melakukan pekerjaannya. Temuan yang didapat pada penelitian ini yakni lima variabel penelitian yakni, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence security control*, dan *perceived enjoyment* terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan sedangkan variabel *web self efficacy* tidak terbukti dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan *Approweb* (Santoso & Setiawan, 2017).

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan model UTAUT yang akan dimodifikasi dengan menambahkan variabel mengenai faktor personal seperti penelitian yang dilakukan oleh Carter et all (2011), Titisari (2014) serta Santoso dan Setiawan (2017) yang berfokus meneliti minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem (*Behavioral Intention*). Berdasarkan hal tersebut, maka konstruk dari

model UTAUT yang akan digunakan pada penelitian ini hanya tiga konstruk saja yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, sedangkan konstruk atau variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) tidak digunakan karena konstruk tersebut dalam model UTAUT memberikan pengaruh secara langsung terhadap penggunaan sistem (*Use Behavior*) bukan terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem (*Behavioral Intention*). Sedangkan variabel faktor personal yang ditambahkan dalam penelitian ini adalah keyakinan diri dalam menggunakan sistem (*self efficacy*), persepsi kontrol keamanan (*perceived security control*), dan kepercayaan terhadap pihak perantara (*trust of independent intermediary*) Penambahan faktor personal diperlukan guna untuk memperluas pemahaman perilaku penerimaan seseorang terhadap sebuah sistem.

Tabel 2.1

Rekapitulasi Tinjauan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Chung, Lee, dan Kuo (2015)	Determinants of Public Servants' Intention to Adopt E-Government Learning	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> e) <i>Barrier Factor</i> f) <i>Policy Factor</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral</i>	Hasil yang didapat pada penelitian ini yakni bahwa yang terbukti dapat mempengaruhi niat pegawai negeri untuk menggunakan <i>e-government learning</i> yakni adalah variabel <i>Barrier Factor, Policy Factor</i> , dan <i>performance expectancy</i>

			<i>intention</i>	
2	Prasetyo dan Anubhakti (2011)	Kajian Penerimaan Sistem <i>E-Learning</i> Dengan Menggunakan Pendekatan UTAUT (Studi Kasus Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> Variabel Dependen: penerimaan sistem <i>e-learning</i>	Hasil yang di dapat yakni bahwa <i>performance expectancy, effort expectancy, dan social influence</i> terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi penerimaan sistem <i>e-learning</i>
3	Sedana dan Wijaya (2012)	Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Penerimaan Dan Penggunaan <i>E-Learning Management System</i> (Studi Kasus: <i>Experiential E-Learning Of Sanata Dharma University</i>)	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>facilitating condition</i> Variabel Dependen: penerimaan dan penggunaan <i>E-Learning Management System</i>	Hasil yang di dapat yakni bahwa empat variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan <i>E-Learning Management System</i>
4	Carter, et.all (2011)	The role of security and trust in the adoption of online tax filing The role of	Variabel Independen: a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort</i>	Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh

		security and trust in the adoption of online tax filing	<p><i>expectancy</i></p> <p>c) <i>social influence</i></p> <p>d) <i>trust of independent intermediary</i></p> <p>e) <i>web self efficacy</i></p> <p>f) <i>perceived security control</i></p> <p>Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i></p>	sosial, keyakinan diri, dan persepsi kontrol keamanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan <i>e-filling</i>
5	Titisari (2014)	Analisis Faktor Perilaku dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Niat Menggunakan e Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan)	<p>Variabel Independen:</p> <p>a) <i>performance expectancy</i></p> <p>b) <i>effort expectancy</i></p> <p>c) <i>social influence</i></p> <p>d) <i>trust of independent intermediary</i></p> <p>e) <i>web self efficacy</i></p> <p>f) <i>perceived security control</i></p> <p>g) kesadaran wajib pajak</p> <p>Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i></p>	Hasil yang didapat dalam penelitian ini yakni bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, keyakinan diri (<i>self Efficacy</i>), dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan <i>e-filling</i>
6	Santoso dan	Faktor-Faktor Yang	Variabel Independen:	Hasil yang didapat pada penelitian ini

	Setiawan (2017)	Mempengaruhi Niat Penggunaan Approweb Oleh Account Representative	a) <i>performance expectancy</i> b) <i>effort expectancy</i> c) <i>social influence</i> d) <i>Perceived enjoyment</i> e) <i>Web self efficacy</i> f) <i>perceived security control</i> Variabel Dependen: <i>Behavioral Intention</i>	yakni lima variabel penelitian <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence security control</i> , dan <i>perceived enjoyment</i> terbukti dapat mempengaruhi secara signifikan
--	-----------------	---	--	---

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang secara individual mempercayai bahwa dengan menggunakan sistem tersebut maka akan membantu atau mendapatkan keuntungan dalam mengerjakan pekerjaannya (Venkatesh et.all 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chung, Lee, dan Kuo (2016) yang membahas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi seorang pegawai negeri di Taiwan untuk menggunakan *e-government learning* yang disediakan oleh pemerintah Taiwan, didapat hasil bahwa faktor ekspektasi kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan atau minat menggunakan sistem tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh

Santoso dan Setiawan (2017) membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb* didapat hasil bahwa ekspektasi kinerja mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan pekerjaannya. Sejalan dengan dua penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Anubhakti (2011) serta Sedana dan Wijaya (2012) didapat hasil bahwa ekspektasi kinerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mahasiswa untuk menggunakan sistem atau teknologi informasi di kampusnya. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin individu mengekspektasikan *Google Form* memberikan keuntungan, maka wajib pajak akan berkeinginan untuk menggunakan *Google Form* sebagai media penyebaran kuesioner *online*. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Ekpektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.4.2 Pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Ekspektasi Usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et.all 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb* didapat hasil bahwa ekspektasi usaha mempengaruhi seorang *Account Representative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan kerjanya. Sama halnya dengan penelitian Santoso dan Setiawan

(2017), penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Anubhakti (2011) yang membahas mengenai penerimaan sistem *e-learning* di Universitas Budi Luhur Jakarta, juga didapatkan temuan bahwa faktor ekspektasi usaha dapat mempengaruhi mahasiswa untuk menerima serta menggunakan sistem *e-learning* yang ada di universitas tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan jika individu mengekspektasikan *Google Form* dapat digunakan dengan mudah maka individu tersebut akan berkeinginan untuk menggunakan sistem layanan *Google Form*. Namun sebaliknya jika individu mengekspektasikan bahwa *Google Form* sulit untuk digunakan, maka individu tersebut tidak akan menggunakan sistem layanan *Google Form* sebagai media penyebaran kuesioner *online*. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.4.3 Pengaruh sosial terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Pengaruh sosial memiliki definisi yaitu tingkat seseorang memandang penting terhadap keyakinan orang lain bahwa ia harus menggunakan sistem baru tersebut (Venkatesh et.all 2003). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* dalam menggunakan *Approweb*, didapat hasil bahwa lingkungan kerja disekitarnya dapat mempengaruhi seorang *Account Respresentative* untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan

kerjanya. Sejalan penelitian Santoso dan Setiawan (2017), penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Anubhakti (2011) serta Sedana dan Wijaya (2012) di dapat hasil bahwa pengaruh sosial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mahasiswa untuk menggunakan sistem atau teknologi informasi di kampusnya. Oleh karena itu, ketika lingkungan di sekitar individu mendukung serta mendorong individu tersebut untuk menggunakan *Google Form* dalam menyebarkan kuesioner penelitiannya secara *online*, maka individu tersebut akan berkeinginan untuk menggunakan sistem layanan *Google Form*. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.4.4 Pengaruh keyakinan diri dalam menggunakan sistem terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Self Efficacy (Keyakinan diri) dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa seseorang memiliki keterampilan teknologi yang diperlukan guna berinteraksi dengan baik terhadap sistem atau layanan tertentu. Penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat individu dalam menggunakan *e-filling* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal salah satunya yaitu *Self Efficacy* (Keyakinan diri), didapatkan hasil bahwa variabel Keyakinan diri terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Titisari (2014) yang meneliti mengenai

faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat Wajib Pajak Badan dalam menggunakan *e-filling*. Penelitian ini juga menggunakan model UTAUT serta menambahkan faktor personal sebagai variabel dalam penelitian, dimana temuan yang didapat bahwa variabel Keyakinan diri terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat individu dalam menggunakan *e-filling*. Artinya ketika seseorang percaya diri dengan kemampuan mereka untuk mencari informasi dan menggunakan sistem layanan *Google Form*, maka akan membuat individu tersebut berminat untuk menggunakan sistem layanan *Google Form*. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₄: Keyakinan diri dalam menggunakan sistem berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.4.5 Pengaruh persepsi kontrol keamanan terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Persepsi kontrol keamanan adalah keyakinan pengguna bahwa penyedia *e-service* akan menerapkan langkah-langkah keamanan dalam menjaga keamanan sistem tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Carter et al. (2011) yang meneliti mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika dengan menggunakan model UTAUT yang dimodifikasi dengan menambahkan faktor personal salah satunya yaitu persepsi kontrol keamanan, diperoleh hasil bahwa variabel persepsi kontrol keamanan terbukti secara signifikan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan *e-filling* di Amerika. Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Santoso dan Setiawan (2017) yang membahas mengenai faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi seorang *Account Representative* dalam menggunakan *Approweb*, didapat hasil bahwa persepsi kontrol keamanan dapat mempengaruhi seorang *Account Representative* berniat/berkeinginan untuk menggunakan *Approweb* dalam menjalankan pekerjaannya. Artinya, ketika seseorang mempersepsikan suatu sistem memiliki kontrol keamanan yang baik maka orang tersebut akan muncul niatan atau keinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅: Persepsi kontrol keamanan berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.4.6 Pengaruh kepercayaan kepada pihak perantara terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rofiq (2007) kata *Trust* dapat diartikan sebagai kepercayaan seseorang terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan pada keyakinan diri bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai dengan apa yang orang tersebut harapkan. Berdasarkan hal tersebut ketika seseorang percaya bahwa pihak yang menjadi perantara dapat melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan memunculkan minat atau keinginan individu tersebut untuk menggunakan sistem atau layanan tersebut. Dalam penelitian ini pihak perantara yang dimaksud adalah pihak *Google* yang menyediakan sistem layanan *Google Form* yang dapat digunakan sebagai media penyebaran kuesioner penelitian secara *online*. Berdasarkan uraian tersebut, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₆: Kepercayaan kepada pihak perantara berpengaruh positif terhadap minat atau keinginan menggunakan sistem layanan *Google Form*

2.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka penelitian sebagai berikut:

